# Zasady obsługi klienta w Centrum Obsługi Podatnika (COP)

1. **Od 2 stycznia 2025 r. zaczniemy wysyłać do Państwa decyzje, w których ustalimy wysokość podatku od nieruchomości na 2025 rok.**
2. W decyzji znajdą Państwo: kwotę podatku, terminy jego płatności oraz indywidualny numer rachunku bankowego.
3. Podatek za dany rok płacą Państwo w ratach, które podamy w decyzji lub jednorazowo.
4. Decyzja nie będzie zawierać odręcznego podpisu osoby, która ją wydała i nie uwzględni stanu wpłat.
5. Wpłata pełnej kwoty podatku przez jednego z podatników zwolni pozostałych z obowiązku zapłaty.
6. Zmiany, które mają wpływ na wysokość podatku zgłaszają Państwo przez portal e- usług [mojaWARSZAWA](https://moja.warszawa19115.pl/katalog-uslug?q=Podatek%20od%20nieruchomo%C5%9Bci) - moja.warszawa19115.pl, platformę [ePUAP](https://epuap.gov.pl/wps/portal/strefa-klienta/katalog-spraw/opis-uslugi/skargi-wnioski-zapytania-do-urzedu/UMSTWarszawa) - epuap.gov.pl, [e-Doręczenia](https://edoreczenia.gov.pl/), przekazują osobiście lub pocztą do Centrum Obsługi Podatnika na formularzach podatkowych.
7. **Sposób zapłaty:**
8. przelewem na **indywidualny numer rachunku bankowego (Bank Handlowy S.A)**, który znajdą Państwo w decyzji. Odbiorca: **Urząd m.st. Warszawy**,tytuł przelewu: Podatek za [prosimy podać: rodzaj podatku oraz numer decyzji],
9. w kasach urzędów dzielnic,
10. w siedzibie Centrum Obsługi Podatnika, ul. Obozowa 57, I piętro,
11. poprzez portal e-usług [mojaWARSZAWA](https://moja.warszawa19115.pl/katalog-uslug?q=Podatek%20od%20nieruchomo%C5%9Bci), po zalogowaniu się.
12. **Obsługa klienta w sprawach podatków lokalnych oraz opłaty skarbowej:**
13. bezpośrednia – zapraszamy do:
	1. [Wydziałów Obsługi Mieszkańców](https://warszawa19115.pl/-/wydzial-obslugi-mieszkancow) w dowolnej dzielnicy,
	2. siedziby COP przy ul. Obozowej 57 w Warszawie w sprawach indywidualnych.

**[!]** Mogą Państwo umówić termin wizyty na stronie [rezerwacje.um.warszawa.pl](https://rezerwacje.um.warszawa.pl/).

1. telefoniczna – prosimy zadzwonić do Miejskiego Centrum Kontaktu Warszawa 19115 pod numer (22)**19115**.
2. samodzielna – poprzez portal usług miejskich **mojaWARSZAWA,** [moja.warszawa19115.pl](https://moja.warszawa19115.pl/).
3. **Pisma i wnioski mogą Państwo składać do Centrum Obsługi Podatnika:**
	1. Drogą elektroniczną:
		1. przez platformę [ePUAP](https://epuap.gov.pl/wps/portal/strefa-klienta/katalog-spraw/opis-uslugi/skargi-wnioski-zapytania-do-urzedu/UMSTWarszawa), epuap.gov.pl lub [e-Doręczenia](https://edoreczenia.gov.pl/),
		2. na adres e-mail Sekretariat.COP@um.warszawa.pl w sprawach, które nie wymagają Państwa podpisu lub podpisu pełnomocnika.
	2. Drogą tradycyjną:
		1. bezpośrednio w [Wydziale Obsługi Mieszkańców](https://warszawa19115.pl/-/wydzial-obslugi-mieszkancow) w dowolnej dzielnicy lub w naszej siedzibie przy ul. Obozowej 57 – I piętro,
		2. pocztą na adres do korespondencji: Urząd m.st. Warszawy, Centrum Obsługi Podatnika, Al. Jerozolimskie 44, 00-024 Warszawa